

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Seperti di negara sedang berkembang lainnya, berbagai kota besar di Indonesia berada dalam tahap pertumbuhan urbanisasi yang tinggi akibat laju pertumbuhan ekonomi yang pesat sehingga kebutuhan penduduk untuk melakukan pergerakanpun menjadi semakin meningkat. Tantangan bagi pemerintah yang sedang berkembang, dalam hal ini instansi dan departemen terkait serta para perencana transportasi perkotaan, adalah masalah kemacetan lalu lintas serta pelayanan angkutan umum perkotaan. Masalah kemacetan ini biasanya timbul pada kota yang penduduknya lebih dari 2 juta jiwa, yang sampai tahun 1996 telah dicapai oleh beberapa kota di Indonesia, seperti DKI Jakarta, Surabaya, Medan, Bandung dan Jogjakarta (Tamin, O.Z. 2000).

Kota adalah suatu permukaan dengan batas – batas wilayahnya yang tertentu , dimana di dalamnya terdapat konsentrasi (pemusatan) penduduk beserta berbagai kegiatan ekonomi, sosial, administrasi pemerintahan dan politik. Fungsi utama kota – kota besar adalah menyediakan lapangan kerja yang cukup, menyelenggarakan sistem transportasi yang lancar, dan menyediakan fasilitas rekreasi bagi penduduk perkotaan (Adisasmitha, Rahardjo. 2011).

Angkutan umum adalah salah satu fasilitas yang semestinya disediakan oleh pemerintah yang dapat melayani semua lapisan masyarakat sesuai dengan kemampuannya. Pemerintah dalam melaksanakan pembangunan, pengelolaan, dan pemeliharaan fasilitas pendukung lalu lintas dan angkutan jalan dapat bekerja sama dengan pihak swasta (Undang – undang Republik Indonesia nomor 22 tahun 2009 : pasal 46). Kebijakan ini seharusnya didampingi dan didukung dengan membuat berbagai kriteria kinerja yang harus dimiliki oleh setiap pihak perusahaan angkutan umum sehingga tercipta suatu standarisasi yang harus dipenuhi oleh sopir dan pemilik perusahaan jasa angkutan umum.

Tinggi rendahnya permintaan jasa tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa. Jadi semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin besar permintaan terhadap jasa tersebut. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis, menjadi dasar yang baik bagi pembelian ulang (*repeated buying*), terciptanya loyalitas konsumen (*customer loyalty*) dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan (Handro Tumpal, 2012). Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, jadi sebuah perusahaan harus memberikan kualitas pelayanan sebaik mungkin agar hubungan erat dalam hal kepuasan pelanggan dapat terjaga dengan baik. Kualitas dibentuk oleh perbandingan antara ideal dan persepsi dari kinerja dimensi kualitas (Nanda Atsalada dan Mudiantono, 2012).

Tingkat pelayanan angkutan umum adalah kualitas dan kuantitas yang disediakan oleh sarana transportasi, termasuk di dalamnya adalah karakteristik yang dapat dikuantifikasikan seperti keamanan, waktu perjalanan, frekuensi, biaya perjalanan, banyaknya transfer serta karakteristik yang sukar dikuantifikasikan seperti kenyamanan, ketersediaan, kemudahan. Pengguna angkutan umum pada dasarnya menghendaki adanya tingkat pelayanan yang cukup memadai, baik waktu tempuh, waktu tunggu maupun keamanan dan kenyamanan yang terjamin selama dalam perjalanan. Apabila angkutan umum tidak dapat memenuhi kebutuhan transportasi perkotaan bagi masyarakat serta fasilitas yang ditawarkan tidak memadai dalam memberikan pelayanan kepada penggunanya, akan dapat menimbulkan kecenderungan untuk meninggalkan moda tersebut. Hal ini kemungkinan dapat meningkatkan tingkat kepemilikan kendaraan pribadi yang akan mengakibatkan banyak masalah lalu lintas seperti kemacetan, masalah parkir, peningkatan polusi, peningkatan tingkat kecelakaan dan sebagainya (Amirotul, 2006).

Kenyataannya pelayanan seperti di atas belum sepenuhnya terpenuhi secara keseluruhan. Keluhan – keluhan dari pengguna angkutan umum khususnya bus umum menurut hasil wawancara oleh salah satu penumpang angkutan umum (Aditya, 37 tahun) bahwa keluhan yang sering dijumpai seperti pengemudi yang ugal – ugalan, tidak tepat waktu sampai tujuan, waktu tunggu penumpang yang lama, jumlah kendaraan yang beroperasi sedikit dan lain – lain. Keluhan – keluhan tersebut tentunya akan mempengaruhi tinggi rendahnya permintaan jasa angkutan umum.

Kota Medan ibukota provinsi Sumatera Utara merupakan satu diantara kota – kota besar di Indonesia, sehingga banyak membutuhkan sarana transportasi yang baik dalam memenuhi kebutuhan aktifitas masyarakat. Pelayanan transportasi kota Medan didukung oleh sistem angkutan umum, salah satunya adalah angkutan umum pada Koperasi Usaha Pinggir Jalan (KUPJ).

Dari hasil observasi dengan memberikan kuisioner kepada 30 orang pengguna angkutan umum yang dipilih secara acak diperoleh bahwa pengguna angkutan umum yang merasa kondisi pelayanan kurang memberikan kenyamanan atau kurang baik seperti supir yang ugal – ugalan sehingga banyak kecelakaan yang terjadi adalah sebanyak 10 orang, waktu tunggu penumpang yang lama sebanyak 15 orang, jumlah kendaraan yang beroperasi sedikit sebanyak 13 orang, tidak tepat waktu sampai tujuan sebanyak 8 orang dan alasan ketidaknyamanan lainnya seperti angkutan umum yang kelihatan jelek sebanyak 1 orang, angkutan yang kotor sebanyak 6 orang.

Di sisi lain angkutan umum KUPJ dihadapkan dengan peluang yang menantang pada kualitas pelayanannya, yaitu dengan semakin meningkatnya penggunaan angkutan dari hari ke hari karena peningkatan aktifitas masyarakat pada pusat – pusat aktifitas dengan pola tata guna lahan yang semakin bervariasi.

Dalam merebut peluang pasar tersebut diperlukan pembenahan – pembenahan, terlebih dalam meningkatkan kualitas pelayanannya mengingat pada rute trayek yang ditinjau atau yang dilewatinya. Untuk mengetahui faktor apa

yang sangat berpengaruh pada angkutan ini untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya, maka diperlukan analisis yang diharapkan dapat memberikan penjelasan akan peningkatan kualitas pelayanan sehingga banyak pengguna jasa angkutan umum menggunakan angkutan umum KUPJ. Oleh sebab itu peneliti mencoba melakukan penelitian dengan judul “ **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Angkutan Umum KUPJ Medan Terhadap Kepuasan Penumpang dengan Metode Regresi Linier Berganda**”

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, adapun permasalahan yang ditemukan adalah

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan angkutan umum jika ditinjau dari faktor fasilitas fisik, perlengkapan, kehandalan petugas atau pegawai, daya tanggap atau respon pegawai, jaminan pihak angkutan umum, dan empati pihak angkutan umum sebagai variabel penelitian ini ?
2. Dari fasilitas fisik, perlengkapan, kehandalan petugas atau pegawai, daya tanggap atau respon pegawai, jaminan pihak angkutan umum, dan empati pihak angkutan umum, variabel manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

1.3.Batasan Masalah

Dari masalah yang telah terumuskan di atas dan karena luasnya permasalahan dalam penelitian ini, maka peneliti membatasi pembahasan masalah yaitu :

1. Penelitian yang dilakukan hanya membahas kualitas pelayanan dari segi fasilitas fisik, perlengkapan, kehandalan petugas atau pegawai, daya tanggap atau respon pegawai, jaminan pihak angkutan umum, dan empati pihak angkutan umum KUPJ.
2. Angkutan umum KUPJ Medan yang diteliti adalah angkutan umum KUPJ Medan Jalan Sisingamangaraja Km 7,2 Medan.
3. Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

4. Software yang digunakan adalah SPSS.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah

1. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh positif kualitas pelayanan yang di tinjau dari variabel fasilitas fisik, perlengkapan, kehandalan petugas atau pegawai, daya tanggap atau respon pegawai, jaminan pihak angkutan umum, dan empati pihak angkutan umum KUPJ terhadap kepuasan penumpang.
2. Untuk mengetahui variabel yang paling berpengaruh dari variabel fasilitas fisik, perlengkapan, kehandalan petugas atau pegawai, daya tanggap atau respon pegawai, jaminan pihak angkutan umum, dan empati pihak angkutan umum KUPJ.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah

Manfaat Umum :

1. Memberikan sumbangsih untuk kegiatan akademis pada bidang ilmu statistik untuk manajemen seperti kualitas jasa pelayanan angkutan umum.

Manfaat bagi penulis :

1. Memberikan sumbangsih kepada para pihak pengelola angkutan umum khususnya Koperasi Usaha Pinggir Jalan (KUPJ) guna meningkatkan kualitas pelayanan angkutan umum sehingga penumpang angkutan umum dapat merasa puas dan meningkat jumlah penumpang angkutan umum KUPJ.